

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Ruang Lingkup Akuntansi

2.1.1.1 Pengertian Akuntansi

Akuntansi berasal dari kata asing yaitu *accounting*, yang artinya bila diterjemahkan kedalam bahasa Indonesia adalah menghitung atau mempertanggungjawabkan.

Akuntansi adalah suatu proses mencatat, mengklasifikasikan, meringkas, mengolah, dan menyajikan data transaksi serta kejadian yang berhubungan dengan keuangan sehingga dapat digunakan oleh orang yang menggunakannya dengan mudah dan dimengerti untuk pengambilan suatu keputusan serta tujuan lainnya.

Menurut Fees, et al. (2005:10) bahwa akuntansi adalah:

“Sistem informasi yang menghasilkan laporan kepada pihak-pihak yang berkepentingan mengenai aktivitas ekonomi dan kondisi perusahaan”.

Menurut Kieso, et al. (2008:2), pengertian akuntansi keuangan adalah:

“Akuntansi keuangan (*financial accounting*) adalah sebuah proses yang berakhir pada pembuatan laporan keuangan menyangkut perusahaan secara keseluruhan untuk digunakan baik oleh pihak-pihak internal maupun pihak eksternal”.

American accounting association oleh Sony Warsono Bin Hardono

(2010:5) menyatakan akuntansi adalah sebagai berikut:

“Proses pengumpulan, pengidentifikasian dan pencatatan serta pengikhtisaran dari data keuangan serta melaporkannya kepada pihak yang menggunakannya, kemudian menafsirkan guna pengambilan keputusan ekonomi”.

Dari definisi-definisi tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa akuntansi merupakan pemrosesan yang terdiri dari identifikasi, pengukuran dan pelaporan informasi ekonomi yang dihasilkan dan diharapkan berguna dalam penilaian dan pengambilan keputusan mengenai kesatuan usaha yang bersangkutan.

2.1.1.2 Pengertian Laporan Keuangan

Para ahli mendefinisikan pengertian laporan keuangan dengan berbagai pendapat berbeda antara lain :

Menurut Fees, et al. (2005:24), pengertian laporan keuangan adalah:

”Setelah transaksi dicatat dan diikhtisarkan, maka disiapkan laporan bagi pemakai. Laporan akuntansi yang menghasilkan informasi demikian disebut laporan keuangan. Laporan keuangan yang utama bagi perusahaan perorangan adalah laporan laba rugi, laporan ekuitas pemilik, neraca, dan laporan arus kas”.

Menurut Kieso, et al. (2011:4), menjelaskan bahwa :

”Laporan keuangan adalah sarana utama melalui sebuah perusahaan yang mengkomunikasikan informasi keuangan kepada orang luar. Laporan memberikan sejarah perusahaan diukur dalam hal uang. Laporan keuangan yang sering diberikan adalah pernyataan laporan posisi keuangan, laporan laba rugi atau laporan laba rugi komperhensif, laporan arus kas, dan laporan perubahan ekuitas. Catatan pengungkapan merupakan bagian integral dari setiap laporan keuangan”.

2.1.2 Ruang Lingkup Pajak

2.1.2.1 Pengertian Pajak

Pengertian pajak secara umum bisa di definisikan sebagai pungutan atau iuran yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat berdasarkan undang-undang yang hasilnya akan digunakan untuk pembiayaan pengeluaran pemerintah dalam kegiatan program kerjanya. Selain itu, ada juga beberapa pengertian pajak menurut undang-undang serta pendapat berbagai para ahli perpajakan. Untuk lebih jelasnya mari kita simak di bawah ini penjelasan lengkapnya.

Pengertian Pajak menurut Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi, atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat”.

Pengertian pajak menurut P.J.A Andriani dalam Waluyo (2011:2) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas negara yang menyelenggarakan pemerintah”.

Pengertian Pajak menurut Waluyo (2012:2) adalah sebagai berikut:

“Pajak adalah prestasi kepada pemerintah yang terutang melalui norma-norma umum dan dapat dipaksakannya, tanpa adanya kontraprestasi yang dapat di tunjukan dalam hal yang individual, dimaksudkan untuk membiayai pengeluaran pemerintah”.

2.1.2.2 Fungsi Pajak

Pembangunan yang ada selama ini tidak terlepas dari peran serta masyarakat dalam membayar pajak, karena hasil dari penerimaan pajak tersebut digunakan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan bagi kesejahteraan rakyat. Dengan demikian pajak mempunyai beberapa fungsi menurut Waluyo (2011:6), pajak memiliki dua fungsi yaitu sebagai berikut :

- “1. Fungsi Penerimaan (Budgeter)
Pajak berfungsi sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaran-pengeluaran pemerintah . sebagai contoh: dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.
2. Fungsi Mengatur (Regular)
Pajak berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Sebagai contoh: dikenakan pajak yang lebih tinggi terhadap minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah”.

2.1.2.3 Jenis Pajak

Ada banyak sekali jenis pajak yang diambil dari masyarakat oleh pemerintah. Jenis pajak itu bisa bagi berdasarkan sifat, instansi pemungut, objek pajak serta subjek pajak.

- “1. Menurut Waluyo (2011:12) pajak dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok, adalah sebagai berikut:
 - a. Pajak langsung, adalah pajak yang pembebanannya tidak dapat dilimpahkan pihak lain, tetapi harus menjadi beban langsung Wajib Pajak yang bersangkutan. Contoh: Pajak Penghasilan.
 - b. Pajak tidak langsung adalah pajak yang pembebanannya dapat dilimpahkan kepada pihak lain. Contoh Pajak Pertambahan Nilai.
2. Pembagian pajak menurut sifat dimaksudkan pembebanan dan pembagiannya berdasarkan ciri-ciri prinsip adalah sebagai berikut.
 - a. Pajak subjektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada subyeknya yang selanjutnya dicari syarat objektifnya, dalam arti memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Penghasilan.

- b. Pajak Objektif, adalah pajak yang berpangkal atau berdasarkan pada objeknya, tanpa memperhatikan keadaan dari Wajib Pajak. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah.
- 3. Menurut pemungut dan pengelolaannya, adalah sebagai berikut.
 - a. Pajak pusat, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh: Pajak Penghasilan, Pajak Pertambahan Nilai dan Pajak Penjualan atas Barang Mewah, Pajak Bumi dan Bangunan dan Bea Materai.
 - b. Pajak Daerah, adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Contoh: pajak reklame, pajak hiburan, Bea Perolehan atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Pajak Bumi dan Bagaimana sektor perkotaan dan pedesaan”.

2.1.2.4 Ciri-ciri Pajak

Menurut Waluyo (2011:3) ciri-ciri pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnyadapat dipaksakan.
2. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukan adanya kontraprestasi individual oleh pemerintah.
3. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
4. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah, yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.
5. Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain budgeter, yaitu mengatur.”

2.1.2.5 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak dibagi tiga seperti yang diungkapkan oleh

Waluyo (2011:17) sebagai berikut:

“1. *Official Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang oleh wajib pajak dihitung dan ditetapkan oleh aparat pajak atau fiskus. Dalam system ini utang pajak timbul bila telah ada ketetapan pajak dari fiskus (sesuai dengan ajaran formil tentang timbulnya utang pajak). Jadi dalam hal ini wajib pajak bersifat pasif.

2. *Self Assesment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak dimana wewenang menghitung besarnya pajak yang terutang oleh wajib pajak diserahkan oleh fiskus kepada wajib pajak yang bersangkutan, sehingga dengan sisten ini wajib pajak harus aktif untuk menghitung, menyetor dan melaporkan kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP), sedangkan fiskus bertugas memberikan penerangan dan pengawasan.

3. *With Holding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang menyatakan bahwa jumlah pajak yang terutang dihitung oleh pihak ketiga (yang bukan wajib pajak dan juga bukan aparat pajak / fiskus).

2.1.2.6 Asas Pemungutan Pajak

Menurut Waluyo (2011:16), asas pemungutan pajak yaitu sebagai berikut:

“1. Asas Tempat Tinggal

Negara-negara mempunyai hak untuk memungut atas seluruh penghasilan Wajib Pajak berdasarkan tempat tinggal Wajib Pajak. Wajib Pajak yang bertempat tinggal di Indonesia dikenai pajak atas penghasilan yang diterima atau diperoleh, yang berasal dari Indonesia atau berasal dari luar negeri.

2. Asas Kebangsaan

Pengenaan pajak dihubungkan dengan suatu negara. Asas ini diberlakukan kepada setiap orang asing yang tinggal di Indonesia untuk membayar pajak.

3. Asas Sumber

Negara mempunyai hak untuk memungut pajak atas penghasilan yang bersumber pada suatu negara yang memungut pajak. Dengan demikian Wajib Pajak memperoleh atau menerima penghasilan dari Indonesia dikenakan pajak di Indonesia tanpa memperhatikan tempat tinggal Wajib Pajak”.

2.1.3 Ruang Lingkup Kepatuhan Wajib Pajak

2.1.3.1 Pengertian Kepatuhan Wajib Pajak

Eliyani (1989) menyatakan bahwa kepatuhan wajib pajak didefinisikan sebagai memasukkan dan melaporkan kepada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan membayar

pajak pada waktunya tanpa tindakan pemaksaan. Ketidak patuhan timbul kalau salah satu syarat definisi tidak terpenuhi. Pendapat lain tentang kepatuhan wajib pajak juga dikemukakan oleh Novak (1989) seperti dikutip oleh Kiryanto (2000), yang menyatakan suatu iklim kepatuhan wajib pajak adalah :

- "1. wajib pajak paham dan berusaha memahami UU Perpajakan.
2. mengisi formulir pajak dengan benar.
3. menghitung pajak dengan jumlah yang benar.
4. membayar pajak tepat pada waktunya".

Menurut Norman D. Nowak (Moh. Zain : 2004) dalam Siti Kurnia Rahayu (2010:138) menyatakan bahwa :

"Suatu iklim kepatuhan dan kesadaran pemenuhan kewajiban perpajakan, tercermin dalam situasi dimana:

1. Wajib Pajak paham atau berusaha untuk memahami semua ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan.
2. Mengisi formulir pajak dengan lengkap dan jelas.
3. Menghitung jumlah pajak yang terutang dengan benar.
4. Membayar pajak yang terutang tepat pada waktunya".

Jadi semakin tinggi tingkat kebenaran menghitung dan memperhitungkan, ketepatan menyeter, serta mengisi dan memasukkan surat pemberitahuan (SPT) wajib pajak, maka diharapkan semakin tinggi tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan dan memenuhi kewajiban pajaknya.

Dalam undang-undang KUP lama, istilah Wajib Pajak didefinisikan sebagai orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan ditentukan untuk melakukan kewajiban perpajakan, termasuk pemungut pajak atau pemotong pajak tertentu. Dari definisi ini kita dapat memahami bahwa Wajib Pajak ini terdiri dari dua jenis yaitu Wajib Pajak Orang Pribadi dan Wajib Pajak Badan. Namun demikian, kriteria siapa yang harus

menjadi Wajib Pajak ini tidak dijelaskan. Nampaknya kita harus melihat Undang-undang Pajak Penghasilan untuk mengetahui siapa itu Wajib Pajak.

Dalam Undang undang No. 28 Tahun 2007 (UU KUP yang baru), definisi Wajib Pajak diubah menjadi :

Wajib Pajak adalah orang pribadi atau badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan. Walaupun redaksinya berubah, namun sebenarnya tak ada perubahan substansi maknanya. Perubahan yang agak menonjol adalah ditambahkannya istilah pembayar pajak (*tax payer*) sebagai bagian Wajib Pajak. Menurut saya perubahan ini hanyalah kompromi ketika ada pihak-pihak tertentu yang menginginkan digantinya istilah Wajib Pajak menjadi Pembayar Pajak. Perubahan istilah ini nampaknya memang sulit dilakukan karena istilah pembayar pajak memiliki pengertian yang lebih sempit dibandingkan istilah Wajib Pajak. Begitu pula istilah Wajib Pajak sudah melembaga dan digunakan pula di Undang-undang lain.

Kepatuhan wajib pajak adalah faktor penting dalam merealisasikan target penerimaan pajak. Semakin tinggi kepatuhan wajib pajak, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat, demikian pula sebaliknya. Oleh karenanya menumbuhkan kepatuhan wajib pajak sudah seharusnya menjadi agenda utama Direktorat Jenderal Pajak (DJP), selain memacu kinerja pegawai agar memiliki kemampuan, dedikasi, wawasan, dan tanggung jawab sebagai penyelenggara Negara di bidang perpajakan.

Menurut Devano dan Rahayu (2006:112) kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu :

1. Kondisi sistem administrasi perpajakan

Administrasi perpajakan di Indonesia masih perlu diperbaiki dengan perbaikan diharapkan wajib pajak akan lebih termotivasi dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

2. Pelayanan kepada wajib pajak

Administrasi baik tentunya karena instansi pajak, sumber daya aparat pajak, dan prosedur perpajakannya baik. Dengan kondisi tersebut maka usaha memberikan pelayanan bagi wajib pajak akan lebih baik, lebih cepat, dan menyenangkan wajib pajak. Dampaknya akan tampak pada kerelaan wajib pajak untuk membayar pajak.

3. Penegak hukum perpajakan

Wajib pajak akan patuh karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

4. Pemeriksaan pajak

Tindakan pemberian sanksi terjadi jika wajib pajak terdeteksi melalui aktivitas pemeriksaan oleh aparat pajak yang berkompeten dan memiliki integritas tinggi, melakukan tindakan *tax evasion*.

5. Tarif Pajak

Penurunan tarif pajak juga akan mempengaruhi motivasi wajib pajak membayar pajak. Dengan tarif pajak yang rendah otomatis pajak yang dibayar pun tidak banyak.

Menurut Djoko Slamet Surjoputro dan Junaedi Eko Widodo dalam Kusumawati (2006:39), pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement*. Sedangkan langkah-langkah perbaikan administrasi diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak yaitu melalui dua cara yaitu :

1. Wajib Pajak patuh karena mendapatkan pelayanan yang baik, cepat dan menyenangkan serta pajak yang mereka bayar akan bermanfaat bagi pembangunan bangsa.
2. Wajib pajak akan patuh karena mereka berpikir bahwa mereka akan mendapat sanksi berat akibat pajak yang tidak mereka laporkan terdeteksi sistem informasi dan administrasi perpajakan serta kemampuan *crosschecking* informasi dengan instansi lain.

Kepatuhan membayar pajak adalah masalah pola pikir yang mempengaruhi kemauan si pembayar pajak untuk memenuhi dan melaksanakan kewajiban perpajakannya. Menurut Apollo (2005) dalam Wulandari (2007:4) kepatuhan membayar pajak timbul karena berbagai faktor, yaitu :

- a. Pendidikan dan pengetahuan perpajakan.
- b. Sistem perpajakan.

- c. Penyuluhan dan informasi perpajakan.
- d. Letak geografis.
- e. Kinerja aparatur pajak.
- f. Penegak hukum serta.
- g. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada WP.

beberapa faktor yang mempengaruhi kepatuhan wajib pajak, antara lain:

1. Pemahaman terhadap sistem *self assessment*:

“Ada beberapa sistem pemungutan pajak, yaitu:

- a. *Official assessment system*
Official assessment system yaitu sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak terutang ditentukan oleh fiskus.
- b. *Self Assessment System*
Self Assessment System merupakan sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak dihitung sendiri oleh wajib pajak.
- c. *Withholding system*
Sistem pemungutan/pemotongan pajak yang mana besarnya pajak terutang/ yang harus dibayar ditentukan oleh pihak ketiga.”

Sistem *self assessment* yang diterapkan dalam perpajakan di Indonesia memberikan kepercayaan penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang terutang wajib pajak. Sistem ini akan efektif apabila wajib pajak memiliki kesadaran pajak, kejujuran, dan kedisiplinan dalam menjalani/ melaksanakan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku.

Hasil penelitian Rika Anggraeni, 2007 membuktikan bahwa relatif rendahnya kesadaran pengisian SPT Tahunan merupakan faktor yang secara signifikan menyebabkan wajib pajak tidak mengisi sendiri SPT Tahunan. Hal ini

menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman *self assessment system* akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Chusnul Chotimah, 2007 yang dilakukan terhadap wajib pajak orang pribadi menunjukkan bahwa pemahaman terhadap sistem *self assessment* berpengaruh positif signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiabn perpajakan pajak penghasilan. Jadi semakin tinggi tingkat pemahaman wajib pajak terhadap *self assessment system* akan semakin meningkat pula kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan sehingga akan meningkat pula penerimaan pajak.

2. Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003 dalam Nih Luh, 2006). Hakikat pelayanan umum adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan mutu dan prioduktivitas pelaksanaan tugas dan instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana peayanan sehingga pelayanan umum dapat di selenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif).
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan **4K**, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak. Di samping itu, juga kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami kebutuhan wajib pajak, tersedianya fasilitas fisik termasuk sarana komunikasi yang memadai, dan pegawai yang cakap dalam tugasnya (Ni Luh, 2006).

Hasil penelitian Chusnul Chotimah, 2007 membuktikan terdapat pengaruh positif signifikan pelayanan informasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan. Sedangkan penelitian Muhammad Syafiqurrahman dan Sri Suranta, 2006 tentang faktor-faktor yang mempengaruhi wajib pajak terhadap kepatuhan pembayaran pajak restoran di Surakarta menunjukkan bahwa variabel pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dikarenakan kurangnya penyuluhan yang dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan kualitas pelayanan yang baik kepada wajib pajak akan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan, demikian juga sebaliknya.

3. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan masyarakat yang semakin tinggi akan menyebabkan masyarakat lebih mudah memahami ketentuan dan peraturan perundang-

undangan di bidang perpajakan perpajakan yang berlaku. Tingkat pendidikan yang masih rendah juga akan tercermin dari masih banyaknya wajib pajak terutama orang pribadi yang tidak melakukan pembukuan atau yang masih melakukan pembukuan ganda untuk kepentingan pajak. Tingkat pendidikan yang rendah juga akan berpeluang wajib pajak enggan melaksanakan kewajiban perpajakan karena kurangnya pemahaman mereka terhadap sistem perpajakan yang diterapkan.

Hasil penelitian Muhammad dan Sri Suranta, 2006 menemukan bahwa tingkat pendidikan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak restoran di Surakarta. Hal ini disebabkan karena responden merasa kurangnya penyuluhan yang dilakukan dan pemerintah tidak transparan. Hasil ini juga sejalan dengan hasil penelitian Chusnul Chotimah, 2007 terhadap wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan.

4. Tingkat Peghasilan

Penghasilan wajib pajak sebagai objek pajak dalam pajak penghasilan sangat terkait dengan besarnya pajak terutang. Disamping itu tingkat penghasilan juga akan mempengaruhi kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak tepat pada waktunya. Kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pajak terkait erat dengan besarnya penghasilan, maka salah satu hal yang dipertimbangkan dalam pemungutan pajak adalah tingkat penghasilan.

Hasil penelitian Muhammad Syafiqurrahman dan Sri Suranta, 2006 menentukan bahwa omzet usaha tidak mempengaruhi kepatuhan wajib pajak karena responden dalam penelitiannya menyatakan keberatan atas tarif pajak yang ditetapkan berdasarkan omzet kotor dan juga keberatan masalah pengelompokan kategori wajib pajak restoran di Surakarta. Hasil penelitian Fadjar O.P.Siahaan, 2007 menunjukkan bahwa tekanan keuangan berpengaruh negatif signifikan terhadap perilaku kepatuhan *tax profesional* dalam menyusun laporan pajak badan. Hasil penelitian Chusnul Chotimah, 2007 menemukan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan tingkat penghasilan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan penghasilan. Jadi tingkat penghasilan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

5. Persepsi wajib pajak terhadap sanksi perpajakan

Sanksi perpajakan diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak mempunyai kesadaran dan patuh terhadap kewajiban pajak. Sanksi perpajakan dalam undang-undang perpajakan berupa sanksi administrasi (dapat berupa denda dan bunga) dan sanksi pidana. Adanya sanksi perpajakan diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Hasil penelitian Chusnul Chotimah, 2007 menemukan bahwa tidak terdapat pengaruh kesadaran terhadap sanksi kepatuhan wajib pajak orang pribadi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pajak penghasilan. Hasil penelitian Sulud Kahono, 2003 juga membuktikan bahwa sikap wajib pajak tentang sanksi

dengan PBB berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak terhadap kepatuhan kepatuhan wajib pajak.

1. Kepatuhan Menyampaikan Laporan

Menyikapi kurangnya kepatuhan wajib pajak dalam menyampaikan laporan kegiatan usahanya, patut diapresiasi terobosan DJP menggulirkan kebijakan *dropbox*. Dengan kebijakan ini wajib pajak menjadi lebih mudah menyampaikan SPT tahunan. Tetapi berkenaan dengan kepatuhan menyampaikan laporan bulanan atau SPT Masa, belum diberikan kemudahan seperti itu. Wajib pajak hanya diberi keleluasaan untuk menyampaikan SPT Masa dengan datang langsung ke KPP atau menyampaikan melalui jasa pengiriman surat/barang

2. Kepatuhan Menyelenggarakan Kegiatan Pencatatan atau Pembukuan

Berbeda dengan kepatuhan untuk melaporkan dan membayar pajak sesuai ketentuan yang berlaku, kepatuhan untuk menyelenggarakan pencatatan atau pembukuan lebih bersifat administratif. Tetapi arti penting kepatuhan ini menjadi niscaya mengingat data dan informasi yang disajikan oleh catatan dan pembukuan kegiatan usaha adalah satu-satunya bahan baku untuk menilai apakah wajib pajak membayar pajak dengan benar atau tidak.

Ketentuan perpajakan hanyalah satu elemen untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar. Elemen lain yang harus ada adalah informasi nilai transaksi dan bagaimana transaksi dilakukan yang keduanya disajikan oleh catatan atau pembukuan. Oleh karenanya, kepatuhan wajib pajak menyelenggarakan

pencatatan atau pembukuan tidak dapat ditawar lagi, serta perlu dilakukan tindakan tegas berupa sanksi sesuai ketentuan yang berlaku bagi yang tidak mematuhi.

3. Kepatuhan terhadap Aturan Lain di Bidang Perpajakan

Selain dua kepatuhan sebagaimana telah diuraikan di atas, ada pula kepatuhan yang harus dimiliki oleh wajib pajak, yaitu mentaati semua peraturan lain di bidang perpajakan. Kepatuhan ketiga ini perlu dipertegas agar wajib pajak memahami bahwa tatacara, prosedur, dan hal lain juga harus dipatuhi meskipun tidak berkenaan langsung dengan pencatatan atau pembukuan, dan juga tidak berkenaan langsung dengan pelaporan kegiatan usaha.

2.1.3.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Chaizi Nasucha (2005; 45), Kepatuhan Wajib Pajak dapat diidentifikasi dari:

1. “Kepatuhan formal, berkaitan dengan pendaftaran WP, penyampaian SPT, penghitungan dan pembayaran pajak terutang dan pembayaran tunggakan pajak.
2. Kepatuhan material, berkaitan dengan kesesuaian jumlah kewajiban pajak yang harus dibayar dengan perhitungan yang sebenarnya, penghargaan terhadap independensi akuntan publik konsultan pajak.”

Adapun definisi dari masing-masing indikator kepatuhan wajib pajak:

Kepatuhan Formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajibannya secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan.

Kepatuhan Material adalah suatu keadaan di mana wajib pajak secara substantive memenuhi semua ketentuan material perpajakan yakni sesuai isi dan jiwa UU perpajakan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

2.1.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Pelayanan adalah cara melayani (membantu mengurus atau menyiapkan segala kebutuhan yang diperlukan seseorang). Sementara itu, fiskus merupakan petugas pajak. Jadi, pelayanan fiskus dapat diartikan sebagai cara petugas pajak dalam membantu, mengurus, atau menyiapkan segala keperluan yang dibutuhkan seseorang yang dalam hal ini adalah wajib pajak (Jatmiko, 2006)

Ilyas dan Burton (2010) menjelaskan bahwa meskipun kampanye dan penyuluhan perpajakan telah dilaksanakan Ditjen Pajak, cara yang dirasa paling baik untuk bisa mengubah sikap masyarakat yang masih kontra dan belum memahami pentingnya membayar pajak, dan akhirnya mau mendaftarkan diri untuk memperoleh NPWP adalah melalui pelayanan. Masih dalam Ilyas dan Burton (2010), dijelaskan bahwa sikap atau pelayanan fiskus yang baiklah yang harus diberikan kepada seluruh wajib pajak, karena dalam membayar pajak seseorang tidak mempunyai kontraprestasi yang langsung. Jika dalam dunia perdagangan ada ungkapan “Pembeli adalah Raja”, maka ungkapan “Wajib Pajak adalah Raja” juga perlu dimasyarakatkan, sehingga wajib pajak bersemangat dalam membayar pajak.

Kualitas pelayanan Petugas Pajak merupakan suatu sikap atau pertimbangan global tentang keuangan dari suatu pelayanan yang diberikan oleh petugas pajak atau orang yang diberikan tugas untuk memberikan pelayanan terkait pajak.

Pengertian Kualitas Pelayanan Menurut Kotler (2005:153) definisi kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan akan layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut ke mulut dan iklan dengan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka rasakan. Pelayanan Perpajakan Penyelenggaraan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan optimal bagi wajib pajak berhubungan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan kepada wajib pajak sebagai pelanggan dikatakan bermutu bila memenuhi atau melebihi harapan wajib pajak, atau semakin kecil kesenjangannya antara pemenuhan janji dengan harapan pelanggan adalah semakin mendekati ukuran bermutu. Seiring dengan upaya optimalisasi penerimaan pajak diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Ditjen Pajak dapat ditingkatkan.

2.1.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan Petugas Pajak

Widodo (2010; 59) menyebutkan beberapa karakter dari kualitas pelayanan petugas pajak, yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan), kemampuan dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan dan dapat memuaskan dengan memahami keinginan Wajib Pajak.

2. *Responsiveness* (daya tanggap), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan aparat pajak untuk membantu wajib pajak dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan pelayanan akan diberikan dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
3. *Emphaty* (Empati), kemampuan untuk berupaya memahami keinginan wajib pajak dan lebih peduli dengan perhatian secara pribadi agar memudahkan hubungan komunikasi yang baik.
4. *Assurance* (kepastian/jaminan), kemampuan untuk memberikan rasa percaya dengan bersikap sopan dan menjaga hubungan yang baik dengan wajib pajak.
5. *Tangible* (bukti langsung), berkenaan dengan kesediaan untuk menunjukkan fisik fasilitas yang mendukung kinerja perpajakan, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi.

2.1.5 Sanksi Perperjakan

2.1.5.1 Pengertian Sanksi Perpajakan

Menurut Mardiasmo (2006;47) sanksi perpajakan merupakan jaminan bahwa ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan (norma perpajakan) akan dituruti/ditaati/dipatuhi. Atau dengan kata lain sanksi perpajakan merupakan alat (preventif) agar wajib pajak tidak melanggar norma perpajakan .

Menurut Resmi (2008:71), sanksi perpajakan terjadi karena terdapat pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan perpajakan dimana semakin besar kesalahan yang dilakukan seorang Wajib Pajak, maka sanksi yang diberikan juga akan semakin berat. Contoh pelanggaran yang sering dilakukan adalah keterlambatan dalam membayar pajak, kurang bayar dan kesalahan dalam pengisian SPT.

2.1.5.2 Jenis-jenis Sanksi Perpajakan

2.1.5.2.1 Sanksi Berupa Denda

Sanksi denda adalah jenis sanksi yang paling banyak ditemukan dalam UU perpajakan. Terkait besarnya denda dapat ditetapkan sebesar jumlah tertentu, persentase dari jumlah tertentu, atau suatu angka perkalian dari jumlah tertentu. Pada sejumlah pelanggaran, sanksi denda ini akan ditambah dengan sanksi pidana. Pelanggaran yang juga dikenai sanksi pidana ini adalah pelanggaran yang sifatnya alpa atau disengaja. Untuk mengetahui lebih lanjut, bentuk pengenaan denda, dan besarnya denda.

Pengertian Sanksi Berupa Denda menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006; 198) dalam bukunya *Perpajakan Konsep, Teori dan Isu* adalah sebagai berikut :

“Denda adalah sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pelaporan.”

Sedangkan Sanksi Berupa Denda menurut S.R, Soemarso (2007; 147) adalah sebagai berikut:

“Sanksi Denda juga dapat muncul oleh karena tindakan Wajib Pajak sendiri atau dimunculkan oleh pihak pajak. Sanksi Denda pada umumnya, disebabkan oleh kesalahan atau tidak dipenuhinya kewajiban perpajakan tertentu”

Sanksi Berupa Denda pada Tabel berikut :

No	Pasal	Masalah	Sanksi	Keterangan
1	7 (1)	SPT terlambat disampaikan		
2	8	a.Masa	Rp. 100.000 atau Rp. 500.000	Per SPT
		b.Tahunan	Rp. 100.000 atau Rp. 1000.000	Per SPT
	8 (3)	Pembetulan sendiri dan belum di sidik	150%	Dari jumlah pajak yang kurang dibayar
3	14 (4)	Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP, tetapi tidak membuat faktur pajak atau membuat faktur pajak, tetapi tidak tepat waktu;	2%	Dari DPP

		Pengusaha yang telah dikukuhkan sebagai PKP yang tidak mengisi faktur pajak secara lengkap	2%	Dari DPP
		PKP melaporkan faktur pajak tidak sesuai dengan masa penerbitan faktur pajak	2%	Dari DPP

2.1.5.2.2 Sanksi Berupa Bunga

Sanksi administrasi berupa bunga dikenakan atas pelanggaran yang menyebabkan utang pajak menjadi lebih besar. Jumlah bunga dihitung berdasarkan persentase tertentu dari suatu jumlah, mulai dari saat bunga itu menjadi hak/kewajiban sampai dengan saat diterima dibayarkan.

Terdapat beberapa perbedaan dalam menghitung bunga utang biasa dengan bunga utang pajak. Penghitungan bunga utang pada umumnya menerapkan bunga majemuk (bunga berbunga). Sementara, sanksi bunga dalam ketentuan pajak tidak dihitung berdasarkan bunga majemuk.

Besarnya bunga akan dihitung secara tetap dari pokok pajak yang tidak/kurang dibayar. Tetapi, dalam hal Wajib Pajak hanya membayar sebagian atau tidak membayar sanksi bunga yang terdapat dalam surat ketetapan pajak yang telah diterbitkan, maka sanksi bunga tersebut dapat ditagih kembali dengan disertai bunga lagi. Perbedaan lainnya dengan bunga utang pada umumnya adalah sanksi bunga dalam ketentuan perpajakan pada dasarnya dihitung 1 (satu) bulan

penuh. Dengan kata lain, bagian dari bulan dihitung 1 (satu) bulan penuh atau tidak dihitung secara harian. Untuk mengetahui lebih ielas mengenai hal-hal yang dapat menyebabkan sanksi bunga dan penghitungan besarnya bunga dalam pajak.

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006;198) Sanksi berupa denda yaitu sanksi administrasi yang dikenakan terhadap pelanggaran yang berkaitan dengan kewajiban pembayaran pajak. Ketentuan atas pengenaan

sanksi berupa denda menurut UU No. 28 Tahun 2007 yaitu pada tabel berikut :

No	Pasal	Masalah	Sanksi	Keterangan
1	8 (2 dan 2a)	Pembetulan SPT Masa dan Tahunan	2%	Perbulan, dari jumlah pajak yang kurang dibayar
2.	9 (2a dan 2b)	Keterlambatan pembayaran pajak masa dan tahunan	2%	Perbulan, dari jumlah pajak terutang
3.	13 (2)	Kekurangan pembayaran pajak dalam SKPKB	2%	Perbulan, dari jumlah kurang dibayar max 24 jam
4.	3 (5)	SKPKB diterbitkan setelah lewat waktu 5 tahun karena adanya tindak pidana perpajakan maupun tindak pidana lainnya	48%	Dari jumlah yang kurang atau tak mau dibayar
5.	14 (3)	a. PPh tahun tidak/kurang bayar	2%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/ kurang

				dibayar, max 24 bulan
		b. SPT kurang bayar	2%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/ kurang dibayar, max 24 bulan
	14 (5)	PKP yang gagal berproduksi dan telah diberikan pengembalian pajak masukan	2%	Per bulan, dari jumlah pajak tidak/ kurang dibayar, max 24 bulan
6.	15 (4)	SKPKBT diterbitkan setelah lewat waktu 5 tahun karena adanya tindak pidana perpajakan maupun tindak pidana lainnya	48%	Dari jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar
7.	19 (1)	SKPKB/T, SK Pembetulan, SK Keberatan, Putusan Banding yang menyebabkan kurang bayar terlambat bayar	2%	Per bulan, atas jumlah pajak yang tidak atau kurang dibayar
8.	19 (2)	Mengangsur atau menunda	2%	Per bulan, bagian dari bulan dihitung penuh 1 bulan
9.	19 (3)	Kekurangan pajak akibat penundaan SPT	2%	Atas kekurangan pembayaran pajak

2.1.5.2.3 Sanksi Berupa Kenaikan

Jika melihat bentuknya, bisa jadi sanksi administrasi berupa kenaikan adalah sanksi yang paling ditakuti oleh wajib Pajak. Hal ini karena bila dikenakan sanksi tersebut, jumlah pajak yang harus dibayar bisa menjadi berlipat ganda. Sanksi berupa kenaikan pada dasarnya dihitung dengan angka persentase tertentu dari jumlah pajak yang tidak kurang dibayar.

Jika dilihat dari penyebabnya, sanksi kenaikan biasanya dikenakan karena Wajib Pajak tidak memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan dalam menghitung jumlah pajak terutang. Untuk lebih jelasnya, hal-hal yang dapat menyebabkan sanksi berupa kenaikan dan besarnya kenaikan.

Menurut Sony Devano dan Siti Kurnia Rahayu (2006; 198) sanksi berupa kenaikan adalah sanksi administrasi yang berupa kenaikan jumlah pajak yang harus dibayar terhaap pelanggaran berkaitan dengan kewajiban yang diatur dalam ketentuan material. Ketentuan atas pengenaan sanksi berupa denda menurut UU No.28 Tahun 2007 yaitu pada tabel berikut :

Pasal	Masalah	sanksi	Keterangan
8 (5)	Pengungkapan ketidak benaran SPT sebelum terbitnya SKP	50%	Dari Pajak yang kurang dibayar
13 (3)	Apabila: SPT tidak disampaikan sebagaimana disebut dalam surat teguran, PPN/PPnBM yang tidak seharusnya dikompensasikan atau tidak tarif 0%, tidak terpenuhinya Pasal 28 dan 29	50%	

	a.PPh yang tidak atau kurang dibayar	50%	Dari PPH yang tidak/kurang dibayar
	b.tidak/kurang dipotong/dipungut/ disetorkan	100%	Dari PPH yang tidak/ kurang/ dipotong/ dipungut
	c.PPN/PPnBM tidak atau kurang dibayar	100%	Dari PPN/ PPnBM yang tidak atau kurang dibayar
15 (2)	Kekurangan pajak pada SKPKBT	100%	Dari jumlah kekurangan pajak tersebut

2.1.5.2.4 Sanksi Pidana

Kita sering mendengar istilah sanksi pidana dalam peradilan umum. Dalam perpajakan pun dikenai adanya sanksi pidana. UU KUP menyatakan bahwa pada dasarnya, pengenaan sanksi pidana merupakan upaya terakhir untuk meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak. Namun, pemerintah masih memberikan keringanan dalam pemberlakuan sanksi pidana dalam pajak, yaitu bagi Wajib

Pajak yang baru pertama kali melanggar ketentuan Pasal 38 UU KUB tidak dikenai sanksi pidana, tetapi dikenai sanksi administrasi. Pelanggaran Pasal 38 UU KUP adalah tidak menyampaikan SPT atau menyampaikan SPT tetapi isinya tidak benar atau tidak lengkap, atau melampirkan keterangan yang isinya tidak benar sehingga dapat menimbulkan kerugian pada pendapatan negara. Menurut Ketentuan dalam Undang-undang Perpajakan terdapat tiga macam sanksi pidana, yaitu :

- 1) “Denda Pidana
Berbeda denda sanksi berupa denda administrasi yang hanya diancam/dikenakan kepada Wajib Pajak yang melanggar ketentuan peraturan perpajakan, sanksi berupa denda pidana selain dikenakan kepada wajib pajak, ada juga yang diancam kepada pejabat atau pihak ketiga yang melanggar norma. Denda pidana dikenakan kepada tindak pidana yang bersifat pelanggaran maupun yang bersifat kejahatan.
- 2) Denda Kurungan
Pidana kurungan hanya diancamkan pada tindak pidana yang bersifat pelanggaran. Dapat ditunjukan kepada kepada Wajib Pajak atau pihak ketiga, karena pidana kurungan yang diancamkan kepada si pelanggar norma ketentuannya sama dengan yang diancamkan dengan denda pidana, maka denda pidana dapat diganti dengan denda kurungan.
- 3) Pidana Penjara
Pidana penjara seperti halnya pidana kurungan, merupakan hukuman perampasan kemerdekaan. Ancaman pidana penjara tidak ada ditunjukan kepada pihak ketiga, melainkan kepada pejabat dan kepada Wajib Pajak.”

Ketentuan mengenai sanksi pidana di bidang perpajakan diatur/ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 (sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1994 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan) dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1985 (sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1994 tentang pajak bumi dan bangunan).

2.1.5.3 Indikator Sanksi Perpajakan

Menurut Agus Nugroho Jatmiko (2006) Pandangan tentang sanksi perpajakan tersebut diukur dengan indikator sebagai berikut :

1. “Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak yang cukup berat.
2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.
3. Pengenaan sanksi atas pelanggaran pajak dapat dinegoisasikan.”

Adapun definisi dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Sanksi pidana yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak yang cukup berat

Menurut Siti Resmi (2003;64) Sanksi Pidana adalah sebagai berikut :

“Dalam Undang-Undang Perpajakan, Sanksi Pidana dapat berupa denda pidana, pidana kurungan maupun pidana penjara. Sanksi tersebut dapat dikenakan kepada Wajib Pajak, Pejabat Pajak ataupun Pihak Ketiga”

Dari pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Sanksi Pidana dapat dibagi atas dua bagian yaitu pidana kurungan dan pidana penjara, dimana pidana kurunga dapat menjalani hukumannya tanpa harus dipenjarakan, hanya terhukum wajib untuk melaporkan kepada yang berwajib selama dalam menjalani masa hukuman, sedangkan dalam pidana penjara terhukum ditempatkan di tempat tertentu dan selalu diawasi aktivitasnya oleh petugas, dan dapat kepada Wajib Pajak, Pejabat Pajak ataupun Pihak Ketiga.

2. Sanksi administrasi yang dikenakan bagi pelanggar aturan pajak sangat ringan.

Menurut Siti Resmi (2003;62) adalah sebagai berikut:

“Sanksi Administrasi merupakan pembayaran kepada Negara, khususnya yang berupa bunga dan kenaikan. Sanksi administrasi di bedakan menjadi tiga, yaitu sanksi berupa bunga, sanksi berupa denda administrasi dan sanksi berupa kenaikan.”

Wajib Pajak tidak akan terkena sanksi administrasi apabila tidak melanggar peraturan perpajakan dan memenuhi kewajiban wajib pajak dengan cara selalu melaporkan SPT tepat waktu dan tidak mempunyai tunggakan pajak menurut Siti Resmi, (2003;62).

1). Wajib Pajak melaporkan SPT tepat waktu.

Kewajiban Wajib Pajak salah satunya adalah melaporkan SPT tepat waktu. Surat Pemberitahuan (SPT) yang tidak disampaikan, atau disampaikan namun tidak sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, dikenakan sanksi administrasi berupa denda menurut Siti Resmi (2003;62)

1. “SPT Tahunan PPh orang pribadi sebesar Rp. 100.000,00
2. SPT Tahunan PPh badan sebesar Rp. 1.000.000,00
3. SPT Masa PPN sebesar Rp. 500.000,00
4. SPT Masa lainnya Rp. 100.000,00”

Pengenaan sanksi administrasi berupa denda tersebut tidak dilakukan terhadap:

1. “Wajib Pajak orang pribadi yang telah meninggal dunia.
2. Wajib Pajak orang pribadi yang sudah tidak melakukan kegiatan usaha atau pekerjaan bebas.
3. Wajib Pajak orang pribadi yang berstatus sebagai warga negara asing yang tidak tinggal lagi di Indonesia.
4. Bentuk usaha tetap yang tidak melakukan kegiatan lagi di Indonesia.
5. Wajib Pajak badan yang tidak melakukan kegiatan usaha lagi, tetapi belum dibubarkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Bendahara yang tidak melakukan pembayaran lagi.
7. Wajib Pajak yang terkena bencana dan ketentuannya diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan.
8. Wajib Pajak lain yaitu Wajib Pajak yang dalam keadaan antara lain :
 - Kerusuhan massal
 - Kebakaran

- Ledakan bom atau aksi terorisme
- Perang antarsuku atau kegagalan sistem komputer administrasi penerimaan negara atau perpajakan.”

2). Tidak Mempunyai Tunggakan Pajak

Pengertian tunggakan pajak menurut Siti Resmi (2007;40) bahwa :

“Tunggakan pajak adalah jumlah piutang pajak yang belum lunas sejak dikeluarkannya ketetapan pajak, dan jumlah piutang pajak yang belum lunas yang sebelumnya dalam masa tagihan pajak, Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar , Surat Ketetapan Pajak Kurang Bayar Tambahan, Surat Keputusan Pembetulan dan Putusan Banding.”

Surat tagihan pajak adalah surat untuk melakukan tagihan pajak dan/atau sanksi administrasi berupa bunga dan/atau denda. Timbulnya Surat Tagihan Pajak (STP) adalah karena keterlambatan kewajiban melaporkan (Denda Pasal 7), keterlambatan pembayaran, atau karena terdapat kekurangan pembayaran dari seharusnya, dan tunggakan pajak yang terlambat dibayar (STP bunga penagihan). Pokok pajak dari kekurangan pembayarn ini dapat menjadi kredit pajak yang sifatnya mengurangi jumlah pajak yang harus dibayar dalam perhitungan Surat Pemberitahuan Tahunan (SPT Tahunan).

Menurut Siti Resmi (2007;40) besarnya biaya penagihan pajak adalah Rp. 50.000,00 (Lima puluh ribu rupiah) untuk setiap pemberitahuan Surat Paksa dan Rp. 100.000,00 (Seratus ribu rupiah) untuk setiap pelaksanaan Surat Perintah Melaksanakan Penyitaan (Pasal 16 PP No.135 Tahun 2000) tentang Tata Cara Penyitaan Dalam Rangka Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa). Berakhirnya utang pajak karena hal-hal berikut ini:

- a) “Pembayaran atau Pelunasan
Pembayaran atau pelunasan dapat dilakukan di Kantor Kas Negara, Kantor Pos, atau Bank Persepsi dengan menggunakan SSP atau dokumen lain yang dipersamakana,
- b) Kompensasi
Kompensasi dapat dilakukan antara jenis pajak yang berbeda dalam tahun pajak yang sama, misalnya kelebihan pembayaran PPh tahun lalu dengan kekurangan PPh Tahun berjalan.
- c) Penghapusan Utang
Utang pajak pada prinsipnya dapat dihapus karena tidak dapat/ tidak mungkin ditagih lagi dengan beberapa alasan seperti diatur dalam keputusan Menteri Keuangan No.565/KMK.04/2000 tanggal 26 Desember 2000, yaitu:
 - a. WP meninggal dunia dengan tidak meninggalkan harta warisan dan tidak mempunyai ahli waris atau ahli waris tidak ditemukan.
 - b. WP tidak mempunyai harta kekayaan lagi.
 - c. Hak untuk melakukan penagihan sudah daluwarsa.
 - d. Sebab-sebab lain sesuai hasil penelitian.
- d) Daluwarsa
Batas daluwarsa yang berlaku saat ini:
 - a. Untuk pajak pusat 10 tahun.
 - b. Untuk pajak daerah 5 tahun.
 - c. Untuk retribusi daerah 3 tahun.
 - d. Untuk WP yang terlibat tindak pidana pajak tidak diberikan batas waktu.
 - e. Pembebasan
Pembebasan pajak biasanya dilakukan berkaitan dengan kebijakan pemerintah.”

6. Pengenaan Sanksi atas pelanggaran pajak yang dapat dinegoisasikan.

Pelanggaran pajak yang dapat dinegoisasi adalah tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak, kecuali telah memperoleh izin untuk mengangsur atau menunda pembayaran pajak. Menurut Munir Fuady (2005) bahwa yang dimaksud dengan tundaan pembayaran adalah: suatu masa yang diberikan oleh undang-undang melalui putusan hakim Pengadilan Niaga dimana dalam masa tersebut kepada pihak kreditur dan debitur diberikan kesempatan untuk memusyawarahkan cara-cara

pembayaran hutangnya dengan memberikan rencana pembayaran seluruh atau sebagian dari hutangnya, termasuk apabila perlu untuk merestrukturisasi hutangnya tersebut. Jadi penundaan kewajiban pembayaran utang (PKPU) ini pada dasarnya merupakan sejenis legal moratorium (rencana perdamaian).

2.1.6 Ruang Lingkup Biaya Kepatuhan Pajak

2.1.6.1 Pengertian Biaya Kepatuhan Pajak

Biaya Kepatuhan wajib pajak merupakan pemenuhan kewajiban perpajakan yang dilakukan oleh pembayar pajak dalam rangka memberikan kontribusi bagi pembangunan dewasa ini yang diharapkan di dalam pemenuhannya diberikan secara sukarela.

Siti Kurnia rahayu (2010:151) mendefinisikan bahwa biaya kepatuhan pajak yaitu biaya yang di keluarkan oleh wajib pajak untuk memenuhi syarat-syarat penghitungan pajak.

Pengertian biaya kepatuhan pajak menurut Safri Nurmantu (2008:58) Semua biaya baik secara fisik maupun psikis yang harus dipikul wajib pajak untuk memenuhi kewajiban perpajakannya.

Sri Rahayu (2001) mendefinisikan biaya transaksi dalam perhitungan pajak sebagai semua biaya, diluar pajak terhutang, yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak dalam proses pemenuhan kewajiban perpajakannya, mulai merencanakan aspek perpajakan dalam investasinya sampai saat menerima putusan bandung dan

melunasi pajak terhutang. Selanjutnya, Sri Rahayu juga membagi biaya transaksi dalam perhitungan pajak tersebut menjadi biaya resmi dan biaya tidak resmi.

Biaya transaksi resmi dalam perhitungan pajak adalah biaya-biaya yang dikeluarkan Wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak yang ditunjang oleh tanda terima resmi, seperti biaya fotokopi dokumen yang terkait dengan pemenuhan kewajiban pajak, biaya formulir pajak, biaya transportasi untuk kunjungan Wajib pajak ke tempat penyetoran pajak, kantor pajak, kantor konsultan, dan kantor pengadilan pajak, biaya pendidikan dan latihan karyawan dalam bidang perpajakan (seperti biaya kursus, seminar, dan lokakarya pajak), biaya penyimpanan dokumen perpajakan (yang harus disimpan selama sepuluh tahun sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan pajak), serta biaya konsultasi pajak dengan akuntan atau konsultan pajak.

Biaya transaksi tidak resmi dalam perhitungan pajak adalah biaya-biaya yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka melakukan pemenuhan kewajiban pajak yang tidak ditunjang oleh tanda terima pembayaran resmi, seperti biaya *entertainment* dan biaya ucapan terimakasih yang diberikan Wajib pajak untuk aparat pajak.

Sedangkan, menurut Setiawan Noviarto (2000) dalam tesisnya yang berjudul “Biaya Transaksi dalam Perhitungan Pajak Penghasilan atas Konsultan Manajemen” membagi biaya transaksi dalam perhitungan pajak menjadi *actual cash outlay* dan *opportunity cost of time*

1. *Actually cash outlay*

Semua pengeluaran tunai yang dibayarkan selama menghitung, menyetorkan, melaporkan, serta mempertanggungjawabkan jumlah pajak terhutang. Semua biaya transaksi resmi dan tidak resmi dalam perhitungan pajak yang dibayarkan secara tunai (antara lain, contoh-contoh biaya yang dikemukakan oleh Sri Rahayu dalam paragraf sebelumnya) merupakan *Actual cash outlay*.

a. *Opportunity cost of time*

Kerugian yang diderita Wajib Pajak akibat perhasilan harian atau output berkurang selama melakukan kewajiban perpajakan. Biaya ini merupakan ekuivalen rupiah dari waktu yang dihabiskan Wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak.

Cedric Sandford (1989) menyebutkan tiga macam yaitu:

1. *Sacrifice of income*

Pengorbanan Wajib Pajak yang menggunakan sebagian penghasilan atau uang dan hartanya untuk membayar pajak.

2. *Distortion cost*

Biaya yang timbul sebagai akibat perubahan-perubahan dalam proses produksi dan faktor produksi karena adanya pajak tersebut, yang pada gilirannya merubah pola perilaku ekonomi.

3. *Running cost*

Biaya-biaya yang tidak akan ada jika sistem perpajakan tidak ada, yaitu *Administrative Cost dan Compliance Cost*. Adapun definisinya yaitu :

Administrative Cost yaitu Biaya-biaya yang dikeluarkan pemerintah sehubungan dengan sistem perpajakan nasional.

Compliance Cost yaitu Keseluruhan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak dalam rangka memenuhi kewajiban pajaknya.

2.1.6.2 Indikator Biaya Kepatuhan Pajak

(a). *Direct money cost*

Biaya-biaya cash money (uang tunai) yang dikeluarkan wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban pajak, seperti pembayaran kepada konsultan pajak dan biaya perjalanan ke bank untuk melakukan penyetoran pajak.

(b). *Time cost*

Waktu yang terpakai oleh Wajib Pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak antara lain waktu yang digunakan untuk berkonsultasi dengan akuntan atau konsultan pajak dengan mengisi SPT dan waktu yang digunakan untuk pergi dan pulang ke kantor pajak.

(c). *Psychological cost*

Rasa stress dan berbagai rasa takut dan cemas karena melakukan *tax evasion*.

2.1.7 Tinjauan Hasil Penelitian Terdahulu

Dibawah ini penulis lampirkan hasil penelitian terdahulu :

Tabel 2.1

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Karsimiati (2009)	Pengaruh Pelayanan Fiskus, Sanksi denda dan Kesadaran Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar PBB di Kecamatan Gabus-Pati.	Deskriptif	Pelayanan, sanksi denda dan kesadaran perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Diatnyani (2010)	Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Biaya Kepatuhan Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor KPP Denpasar Bara	Deskriptif	Kesadaran Wajib Pajak dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif sedangkan Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh secara negatif pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak

I Wayan Mustika Utama (2011)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kantor bersama SAMSAT Tabanan.	Deskriptif	Jika pelayanan baik dan bimbingan serta penyuluhan maka akan meningkatkan kepatuhan wajib pajak, biaya kepatuhan pajak tidak berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak.
Arabella Oentari Fuady (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak, Sanksi Perpajakan, dan Biaya Kepatuhan Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.	Deskriptif	Apabila kualitas pelayanan petugas pajak mengalami peningkatan (semakin baik), maka akan meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak UMKM.
Doni Sapriadi (2013)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Pajak, Sanksi pajak, dan Kesadaran Wajib Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Deskriptif	Faktor – faktor lain juga mempengaruhi kepatuhan wajib pajak.

	dalam membayar PBB (studi pada kecamatan Selupu Rejang).		
Merry Zulfita (2016)	Pengaruh Kualitas Pelayananan,Sanksi Perpajakan dan Biaya Kepatuhan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Usaha Kecil Menengah (UKM) di Kota Padang.	Deskriptif	Pelayanan yang ramah akan meningkatkan kepatuhan wajib usaha kecil menengah.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran di dalam penelitian ini adalah mengenai pengaruh kualitas pelayanan, sanksi perpajakan, dan biaya kepatuhan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepatuhan wajib pajak

Menurut Siti Kurnia Rahayu (2009;140) faktor yang mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak antara lain:

- “Kondisi sistem administrasi perpajakan suatu suatu Negara
- Pelayanan pada wajib pajak
- Penegakan hukum pajak
- Pemeriksaan pajak
- Tarif Pajak”

(1) Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Pajak terhadap Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Risnawati dan Suhayati (2009), Direktorat Jendral Pajak perlu meningkatkan pelayanan pajak yang baik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, agar menunjang kepatuhan Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya, tercapainya tujuan pemerintah untuk melaksanakan pembangunan dan roda pemerintah berjalan baik.

Menurut Gardina dan Haryanto (2006) dalam Supriyati dan Hidayati (2008), penyebab rendahnya kepatuhan pajak dapat disebabkan oleh kurangnya kualitas pelayanan petugas pajak. Sistem self assessment yang berlaku di Indonesia dengan Wajib Pajak diberikan kepercayaan penuh untuk melaksanakan kewajiban pembayaran pajak dengan menghitung, membayar, dan melaporkan pajaknya sendiri. Agar self assessment dapat berjalan dengan baik, pemerintah dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak menjalankan salah satunya fungsinya yaitu fungsi pelayanan.

Menurut Prabawa (2012), Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan diduga akan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak.

(2) Pengaruh sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak

Menurut Nugroho (2006) ,Wajib Pajak akan memenuhi kewajiban perpajakannya apabila memandang bahwa sanksi perpajakan akan lebih banyak merugikannya.

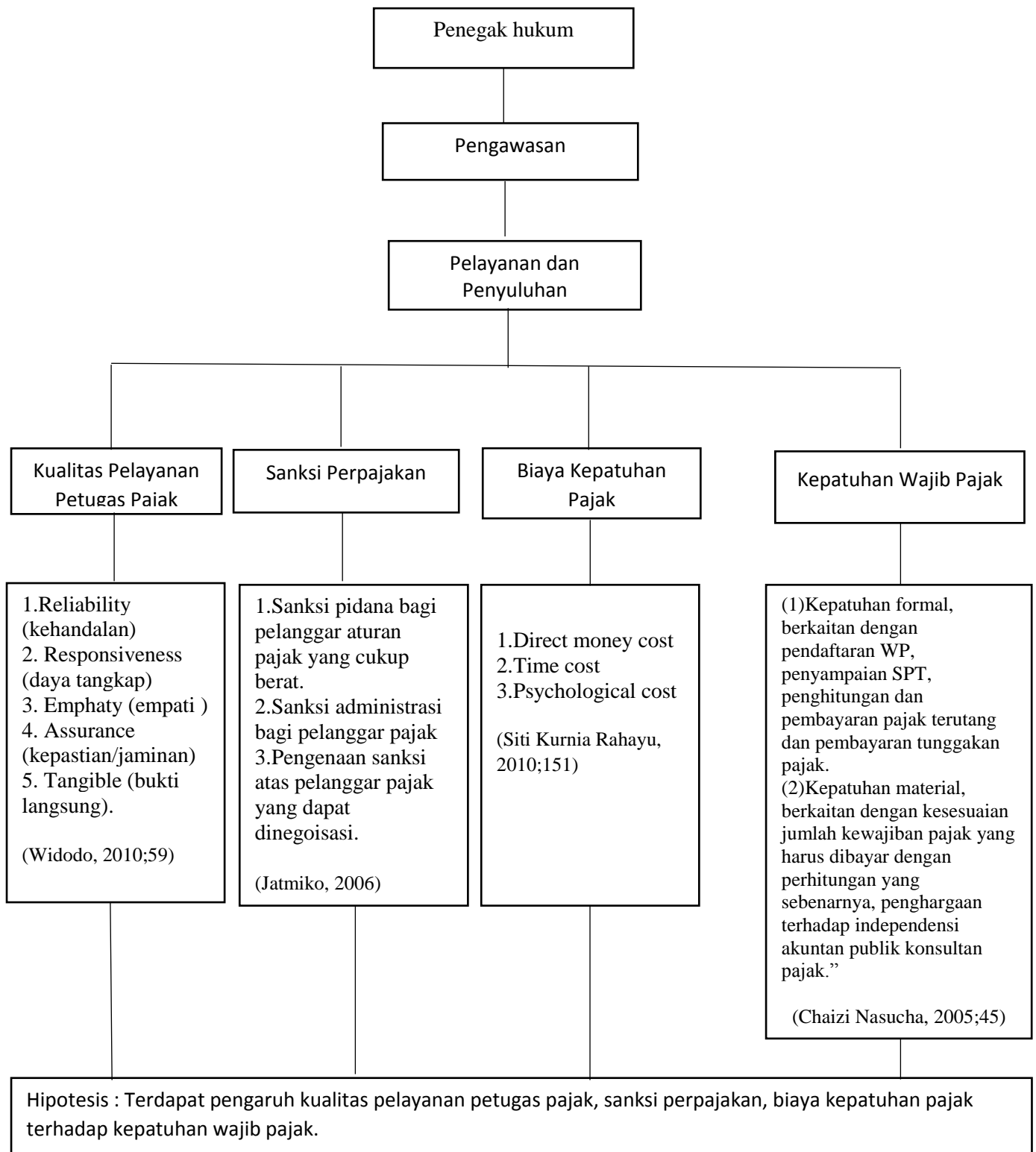
Gatot S. M Faisal (2009:37) menyatakan bahwa walaupun ada potensi penerimaan Negara pada setiap sanksi, namun motivasi penerapan sanksi adalah agar Wajib Pajak patuh melaksanakan kewajiban perpajakannya.

(Devano dan Rahayu, 2006:112), Penerapan sanksi diterapkan sebagai akibat tidak terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang perpajakan. Pengenaan sanksi pajak kepada wajib pajak dapat menyebabkan terpenuhinya kewajiban perpajakan oleh wajib pajak sehingga dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak itu sendiri. Wajib pajak akan patuh (karena tekanan) karena mereka berfikir adanya sanksi berat akibat tindakan ilegal dalam usahanya menyelundupkan pajak.

(3) Pengaruh Biaya Kepatuhan Pajak dengan Kepatuhan Wajib Pajak

Menurut Cedric Sandford (1989) biaya kepatuhan ini terdiri dari direct money cost, time cost, dan psychological cost. Direct money cost adalah biaya-biaya cash money (uang tunai) yang dikeluarkan Wajib pajak dalam rangka pemenuhan kewajiban perpajakannya, time cost yaitu waktu yang terpakai oleh Wajib pajak dalam melakukan pemenuhan kewajiban pajak, dan psychological cost meliputi ketidakpuasan, rasa frustrasi, serta keresahan Wajib pajak dalam berinteraksi dengan sistem dan otoritas pajak. Besarnya biaya yang dikeluarkan tersebut akan ikut menentukan tingkat kepatuhan Wajib Pajak karena telah berusaha untuk patuh dalam hal membayar pajak dan melaporkan kegiatan usahanya dengan sarana SPT sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku, maka Wajib Pajak berharap agar dapat mengeluarkan biaya-biaya seminimal mungkin yang berkaitan dengan pemenuhan kewajiban perpajakannya. Namun apabila jumlah biaya kepatuhan yang dikeluarkan lebih besar dari ekspektasi Wajib Pajak , maka timbul potensi dalam diri Wajib Pajak untuk menjadi tidak patuh dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya . Dengan demikian, apabila biaya kepatuhan yang dikeluarkan oleh Wajib Pajak besar maka tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan kewajiban perpajakannya akan rendah.

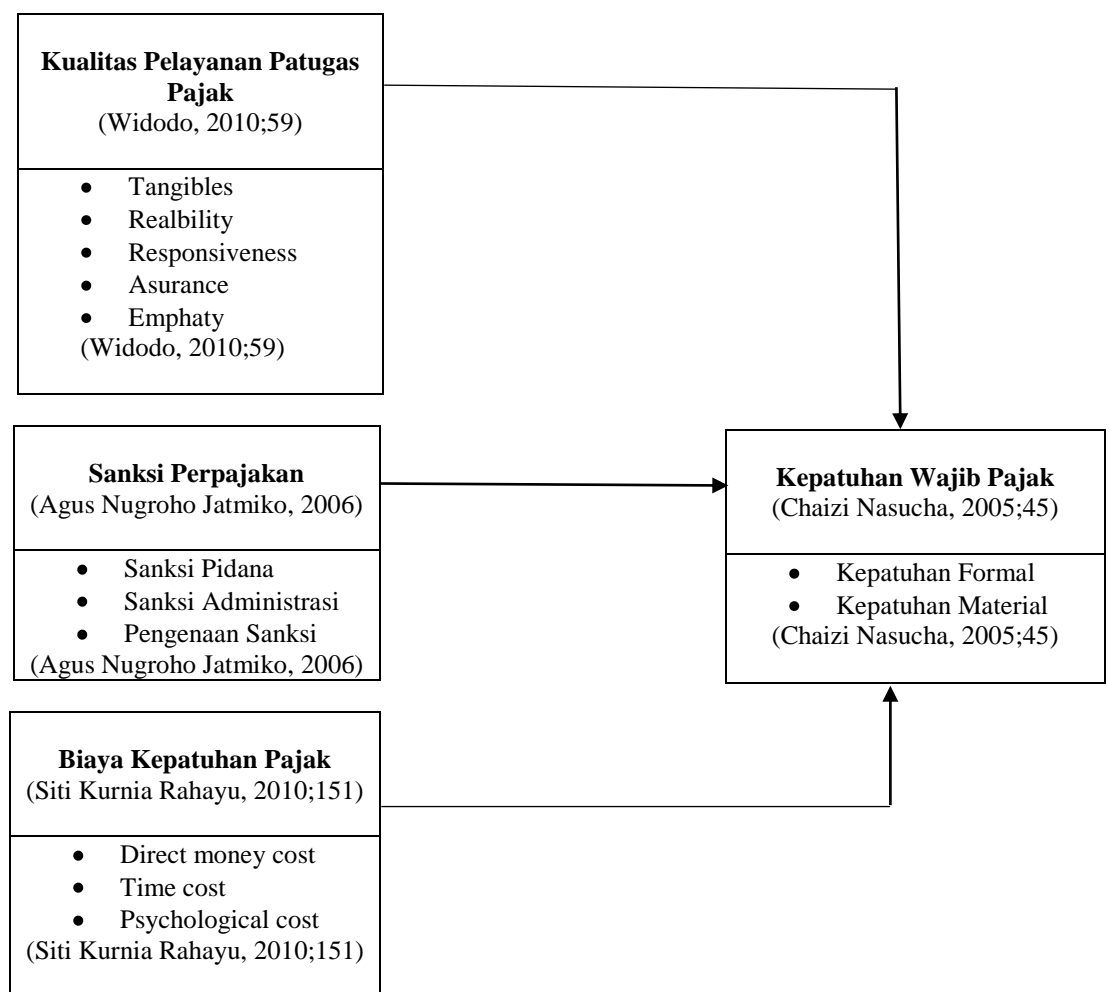
Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Paradigma Penelitian

Pada paradigma penelitian ini akan diketahui bagaimana hubungan antar variabel penelitian, berikut adalah bentuk paradigma penelitian yang terdiri dari variabel Pelayanan, Sanksi, Biaya Kepatuhan, dan Kepatuhan Wajib Pajak.



Gambar 2.2 Paradigma Penelitian

2.3 Hipotesis

Hipotesis 1 : “Kualitas Pelayanan Petugas Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

Hipotesis 2 : “Sanksi Perpajakan berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”

Hipotesis 3 : “Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh terhadap Kepatuhan Wajib Pajak”